

**CUSTOMER SATISFACTION ON SERVICE QUALITY
BETWEEN GOVERNMENT BANKS IN VALAICHENAI
DIVISIONAL SECRETARIAT: A COMPARATIVE STUDY**

**SIVASUNDARAM RAVITHRA
REGISTER NO: EU/EX/10/MS/06
INDEX NO: EU/EX/1166**



A Project Report submitted to the Faculty of Commerce and Management, Eastern University, Sri Lanka as a partial fulfillment of the requirements of the Bachelor of Business Administration (External) Degree Programme.

**DEPARTMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF COMMERCE AND MANAGEMENT
EASTERN UNIVERSITY, SRI LANKA**

**PROCESSED
MAIN LIBRARY, EUSL**

ஆய்வுச் சுருக்கம்

வாழைச்சேனைப் பிரதேசத்தில் மக்களின் நிதி தொடர்பான தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்யக்கூடிய அரசு வங்கிகளாக இலங்கை வங்கி, மக்கள் வங்கி என்பன காணப்படும் அதேவேளை தனியார் வங்கிகளும் தமது வங்கிச்சேவையினை வாழைச்சேனை பிரதேச மக்கள் மத்தியில் விரிவுபடுத்தியுள்ளது. இந் நிலையானது மக்கள் மத்தியில் அரசு வங்கிகள் சார்பில் காணப்படும் சாதகமான நிலையில் சரிவடைந்து செல்வத்தை எடுத்துக்காட்டுகின்றமை அவதானிக்க வேண்டிய விடயமாகும். எனவே வாழைச்சேனைப் பிரதேசசெயலகப் பிரிவில் அரசு வங்கிகளுக்கிடையிலான சேவைத் தரத்தின் மீதான வாடிக்கையாளர் திருப்தி பற்றிய ஒப்பீட்டு ஆய்வு மேற்கொள்ளப்படுகின்றது.

ஆய்வின் நோக்கமாக வாழைச்சேனைப் பிரதேசசெயலகப் பிரிவில் அரசு வங்கிகளுக்கிடையிலான வங்கிச் சேவைகளின் தரம் எவ்வாறுள்ளது என்பதனைக் கண்டறிதல், அரசு வங்கிகளுக்கிடையிலான வாடிக்கையாளர்களின் திருப்தி எவ்வாறுள்ளது என்பதனைக் கண்டறிதல், அரசு வங்கிகளுக்கிடையிலான வங்கிச் சேவைகளின் தரம் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களின் திருப்தியினை ஒப்பிடுதல் என்பன காணப்படுகின்றன. மேலும் இவ்வாய்வில் வாடிக்கையாளர்கள் சார்பில் ஒவ்வொரு வங்கிகளையும் பிரதிபலிக்கும் 100 பேர் மாதிரிகளாக எடுத்துக்கொள்ளப்பட்டு, மொத்தமாக 200 வாடிக்கையாளர்கள் ஆய்விற்கு உட்படுத்தப்பட்டனர்.

அந்தவகையில் முடிவுகளினை ஆராய்கையில் சேவைத் தரம் இலங்கை வங்கி சார்பில் 2.92 ஆகவும் மக்கள் வங்கி சார்பில் 2.88 ஆகவும் காணப்படுவதுடன், இவ் இரு வங்கிகள் சார்பிலும் மக்கள் மத்தியில் சேவைத்தரமானது நடுத்தர நிலையிலையில் உள்ளதனை எடுத்துக்காட்டுகின்றது. மேலும் வாடிக்கையாளர் திருப்தி இலங்கை வங்கி சார்பில் 3.03 ஆகவும் மக்கள் வங்கி சார்பில் 2.90 ஆகவும் காணப்படுவதுடன், அவை தொடர்பிலும் சேவைத்தரம் நடுத்தர நிலையில் உள்ளமை குறிப்பிடத்தக்கது. இடைப்பெறுமானங்களின் அடிப்படையில் வாழைச்சேனைப் பிரதேசசெயலகப் பிரிவில் உள்ள மக்கள் வங்கியினை விடவும் இலங்கை வங்கியின் சேவைத்தரம் அதிகமாகக் காணப்படுகின்றது. எவ்வாறாயினும் முடிவுகளின் அடிப்படையில் இரு வங்கிகளும் தமது சேவைத் தரம் மற்றும் வாடிக்கையாளர் திருப்தி தொடர்பில் அக்கறைகொள்ள வேண்டியது அவசியமாகும்.

முக்கிய சொற்கள்: சேவைத் தரம், வாடிக்கையாளர் திருப்தி, அரசு வங்கிகள்

உள்ளடக்கம்

நன்றியுரை.....	i
ஆய்வுச் சுருக்கம்	ii
உள்ளடக்கம்.....	iii
அட்டவணைகள்	vii
உருக்கள்.....	viii
அத்தியாயம் 01	10
அறிமுகம்.....	10
1.1. ஆய்வுப் பின்னணி.....	10
1.2 ஆய்வுப் பிரச்சினை	12
1.3 ஆய்வு வினாக்கள்	13
1.4 ஆய்வின் நோக்கங்கள்.....	13
1.5 ஆய்வின் முக்கியத்துவம்.....	13
1.6 ஆய்வு விசாலம்.....	14
1.7 ஆய்வின் எடுகோள்கள்.....	14
1.8 ஆய்வின் வரையறை	14
1.9 ஆய்வுச் சுருக்கம்.....	15
அத்தியாயம் 02	16
நூலாய்வு	16
2.1 அறிமுகம்.....	16
2.2வங்கியும் வாடிக்கையாளரும்	16
2.3 சேவை	18

2.3.1 சேவைத் தரம்.....	18
2.3.2 சேவையும் சேவைத் தரமும்.....	19
2.3.3 சேவைத் தரத்தின் முக்கியத்துவம்.....	20
2.3.4 சேவைத்தர இடைவெளி.....	21
2.4 சேவைத்தரத்தினைத் தீர்மானிக்கும் காரணிகள்.....	22
2.5 திருப்தி.....	26
2.5.1 வாடிக்கையாளர் திருப்தி.....	26
2.5.2 வாடிக்கையாளர் திருப்தி நோக்கிய தந்திரோபாயங்கள்.....	30
2.6 சுருக்கம்.....	31
அத்தியாயம் 03.....	32
எண்ணக்கருவாக்கமும் நடைமுறையாக்கமும்.....	32
3.1 அறிமுகம்.....	32
3.2 எண்ணக்கருவாக்கம்.....	32
3.2.1 தொட்டுணருதல் (Tangibles).....	33
3.2.2 நம்பகத்தன்மை (Reliability).....	33
3.2.3 பொறுப்புத்தன்மை (Responsiveness).....	33
3.2.4 உறுதிப்பாடு (Assurance).....	34
3.2.5 பச்சாத்தாபம் (Empathy).....	34
3.2.6 வாடிக்கையாளர் திருப்தி (Customer Satisfaction).....	34
3.2.7 நுகர்வோர் விசுவாசம் (Customer Loyalty).....	34
3.2.8 சாதகமான வாய்மொழி (Positive Word of Mouth).....	35
3.3 நடைமுறையாக்கம்.....	35

3.4 முடிவுரை	36
அத்தியாயம் 04	37
ஆய்வு முறைமை	37
4.1 அறிமுகம்	37
4.2 தரவு மூலங்கள்	37
4.2.1 முதல் நிலைத்தரவுகள்	37
4.2.2 இரண்டாம் நிலைத் தரவுகள்	37
4.3 வினாக்கொத்து	38
4.3.1 வினாக்கொத்தின் அமைப்பு	38
4.4 மாதிரி பரம்பல்	39
4.5 தரவு பகுப்பாய்வு முறையும் மதிப்பீடும்	39
4.6 தரவு முன்வைத்தல்	40
4.7 ஆய்வுச் சுருக்கம்	41
அத்தியாயம் 05	42
தரவுமுன்வைப்பும் பகுப்பாய்வும்	42
5.1 அறிமுகம்	42
5.2 தனிப்பட்ட தகவல்களுக்கான பகுப்பாய்வு	42
5.3 ஆய்வுத் தகவல்களுக்கான பகுப்பாய்வு	50
5.4 அத்தியாயச் சுருக்கம்	61
அத்தியாயம் 06	62
முடிவுகளின் கலந்துரையாடல்	62
6.1 அறிமுகம்	62
6.2 முடிவுகளின் கலந்துரையாடல்	62
6.3 அத்தியாயச் சுருக்கம்	72

அத்தியாயம் 07	73
முடிவுரைகளும் சிபாரிசுகளும்.....	73
7.1 அறிமுகம்.....	73
7.2 பிரச்சினைகள் மற்றும் அதற்கான விதப்புரைகள்	73
7.3 எதிர்கால ஆய்வுக்கான முன்மொழிவு.....	75
உசாத்துணைகள்.....	77
வினாக்கொத்து	79